



Celestynów, dnia 01 czerwca 2015 r.

Do wszystkich Wykonawców

Dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w zapytania ofertowego o cenę stałego dostępu do sieci Internet dla 90 stanowisk na okres 12 miesięcy w ramach trwałości projektu „Internet szansą rozwoju mieszkańców Gminy Celestynów” w ramach działania 8.3 Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka

Pyt. Nr 1

W nawiązaniu do pkt. 19 powyższego Zapytania ofertowego, który brzmi: 19. Wykonawca musi udostępnić użytkownikom aplikację internetową umożliwiającą generowanie zgłoszeń i zapytań związanych z użytkowaniem Internetu. Czas reakcji na zgłoszenie w systemie helpdesk nie może być dłuższy niż 2 godziny od złożenia zgłoszenia/zapytania. Jako czas reakcji rozumie się udzielenie odpowiedzi/wyjaśnienia w systemie w formie pisemnej bądź telefonicznej (w tym przypadku musi pojawić się potwierdzenie rozmowy w systemie). Beneficjent musi mieć możliwość oceny udzielonej pomocy: np. temat rozwiązany, zakończony, odpowiedź niewystarczająca. Wykonawca musi świadczyć usługę hostingową wyżej wymienionej aplikacji internetowej.

Aplikacja musi zawiera funkcjonalności:

- 19.1. dodawanie, wyświetlanie, filtrowanie, zamykanie zgłoszeń,
- 19.2. przechowywanie historii zgłoszeń i odpowiedzi na zgłoszenia,
- 19.3. system powiadomień mailowych,
- 19.4. możliwość wglądu do zgłoszeń i odpowiedzi na zgłoszenia przez osoby wydelegowane przez Zamawiającego.

Prosimy o usunięcie powyższego wymagania.

Z praktyki Wykonawcy wynika, iż obsługa problemów technicznych wymaga co najmniej kontaktu telefonicznego. Realizacja wsparcia technicznego przy pomocy aplikacji nie jest efektywna z punktu widzenia czasu usunięcia problemu i jest niechętnie wybierana przez Beneficjentów (BO zawsze skorzysta z alternatywnej drogi komunikacji). Z doświadczenia nabytego podczas realizacji podobnych projektów wynika, iż użytkownikami usługi są osoby nie mające wiedzy technicznej, a co za tym idzie diagnoza błędów oraz ich wyeliminowanie wymaga prowadzenia użytkownika w systemie step by step.

Jednocześnie zwracamy uwagę, iż w przypadku braku usługi dostępu do Internetu nie ma możliwości korzystania z „aplikacji internetowej umożliwiającej generowanie zgłoszeń i zapytań związanych z użytkowaniem Internetu”

Sugerujemy rezygnację z zapisów przedmiotowego wymogu oraz wzmocnienie zapisów dotyczących wymagań **bezpośredniego** wsparcia HelpDesk, w tym uruchomienie linii



z dedykowanym do projektu numerem telefonu wraz z dedykowanym adresem e-mail, na który Beneficjenci będą mogli zgłaszać problemy.

Proponujemy również przedstawianie Zamawiającemu **cyklicznego raportu** z ilością zgłoszeń w podziale na poszczególne lokalizacje (BO) wraz z informacją szczegółową o dacie zgłoszenia, statusie zgłoszenia oraz terminie rozwiązania problemu.

Prosimy ustosunkowanie się do powyższej prośby oraz przesłanie informacji zwrotnej.

Odpowiedź:

Zamawiający informuje, że nie wyraża zgody na zmianę powyższego zapisu.

Z poważaniem,

Wójt

/-/ Witold Kwiatkowski